

SKRIPSI

PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU



OLEH :

ZUHRI AZHARI
10775000349

**PROGRAM S1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2011**

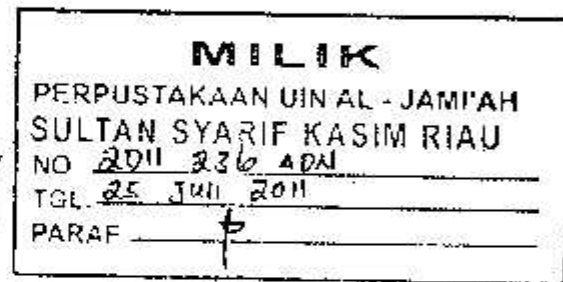
**PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Jurusan Administrasi Negara



Oleh :

ZUHRI AZHARI

10775000349

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2011**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ZUHRI AZHARI

NIM : 10775000349

JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

JUDUL SKRIPSI : PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA PEKANBARU

HARI/TANGGAL : JUMAT, 20 MAY 2011

Ketua



Drs. H. Kodri H Nayawi, MA
NIP 194804141978031001

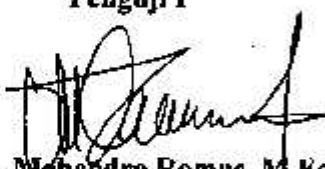
Sekretaris



Jhon Afrizal, S.H. MA
NIP 197909112011011003

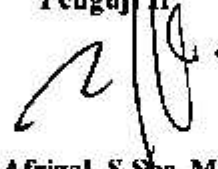
Anggota

Penguji I



DR. Mahendra Romus, M.Ec
NIP 197111192005011004

Penguji II



Afrizal, S.Sos, M.Si
NIP 1969041962007011025

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya yang diberi judul : **"PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU"**.

Sholawat dan salam tidak lupa penulis ucapkan buat baginda Rasulullah yaitu Nabi Besar Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga sholawat dan salam selalu curahkan kepada beliau dan para sahabat-sahabatnya dan semoga kita tergolong pada orang-orang ahli Surga.

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (SI) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penyusunan skripsi ini, banyak sekali mendapat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, terutama penulis sampaikan kepada :

1. Buat orang tua saya H. Azhari Saleh dan Hj. Nurjannah. Yang telah memberikan semangat dan bantuan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Buat Tante dan Om yang sudah mendukung dan memotivasi saya dalam membuat skripsi ini

3. Bapak Azwar Harahap M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Almasri M.Si sebagai Kepala Jurusan Administrasi Negara
5. Bapak dan Ibu dosen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta semua staf pegawai.
6. Bapak Drs. H. Muhammad Noer MBS, SH, MSi, MH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan seluruh pegawai yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi dan data demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Dan seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan segala amalan dan kebaikan dengan pahala yang setimpal

Demikianlah, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih

Pekanbaru, 20 May 2011
Penulis,

Zuhri Azhari

ABSTRAK

PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Oleh :

ZUHRI AZHARI
10775000349

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi tersebut dalam meningkatkan Pelayanan Publik serta sebagai bahan informasi bagi peneliti berikutnya. Sebagai syarat bagi penulis dalam memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang mengurus akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Teknik menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Sampling Insidental* teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang masyarakat kebetulan ditemui cocok sebagai sumber. Penulis menetapkan sampel sebanyak 100 orang yang mampu mewakili seluruh masyarakat dan benar-benar representatif.

Teknik dalam pengumpulan data, penulis menggunakan wawancara, kuisioner, dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan deskriptif, yaitu suatu cara yang menguraikan secara menyeluruh tentang data yang diperoleh dianalisa dan memiliki hubungan. Sehingga sampai kepada sasaran dan tujuan penelitian yang diinginkan.

Setelah data terkumpul dengan menggunakan beberapa metode di atas, sehingga penulis menemukan dan menetapkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, sehingga diperoleh hasil bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru "Cukup Baik" dimana hasil rekapitulasi akhir penelitian penulis lakukan dari hasil kuisioner yang penulis berikan kepada 100 orang responden dan 17 pertanyaan dimana diperoleh jumlah 153 (30%). Hal ini didukung dengan wawancara yang penulis lakukan kepada responden.

Kata Kunci : Pelayanan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iii
TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulis	13
BAB II KONSEP TEORITIS	
2.1 Defenisi Konsep	15
2.2 Konsep Operasional	29
2.3 Teknik Pengukuran	30
2.4 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian	33
3.2 Populasi Dan Sampel	33
3.3 Jenis Dan Sumber Data	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Analisis Data	36

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Letak Dan Luas Daerah.....	37
4.2 Sejarah Ringkas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	40
4.3 Struktur Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	41
4.4 Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	51

BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Pembahasan Dan Hasil Penelitian	55
5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	67

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	71
6.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk mewujudkan pembangunan nasional dibutuhkan aparat yang berkualitas sebagai birokrat administrasi atau seorang pekerja karena kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional tergantung dari kesempurnaan Aparatur Pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan. Untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan diperlukan aparat yang professional, bertanggung jawab, jujur dan adil.

Pegawai merupakan Aparat Negara dan Aparat Pemerintah yaitu orang yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pegawai pemerintah memegang peranan penting dalam pelaksanaan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan para aparat pemerintah. Pengetahuan dan keterampilan mempunyai dampak yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi ataupun pemerintah.

Pelayanan yang baik akan terwujud dengan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Hendaknya aparat dalam memberikan pelayanan tidak mendahulukan kepentingan pribadi di atas kepentingan umum karena peranan aparat disini adalah aparat negara sebagai abdi masyarakat. Kultur

pelayanan dalam organisasi penyelenggaraan pelayanan perlu diperhatikan dengan serius yaitu tidak adanya kegiatan dan insentif untuk efisien dan *responsive* menjadi penyebab lainnya kegagalan birokrasi dan pemerintah dalam merespon dinamika masyarakat, termasuk krisis dan dampaknya yang sekarang ini sedang terjadi di Indonesia.

Budaya dan tradisi kompetitif yang menjadi pendorong untuk selalu menjadi lebih efisien kurang berkembang dalam birokrasi publik. Apalagi sistem anggaran tahunan yang berlaku di Indonesia sering memberikan insentif untuk pengeluaran dan menghukum perilaku penghematan. Tidak mengherankan kalau inefisiensi, kelambanan dan kualitas pelayanan yang buruk sering menjadi ciri dari semua pelayanan publik di Indonesia.

Masyarakat dan warga negara cenderung di tempatkan bukan sebagai pelanggan, tetapi sebagai klien yang nasibnya bergantung pada pemerintah dan birokasinya. Apabila secara historis, birokrasi publik di Indonesia tidak memiliki tradisi untuk menempatkan kepentingan masyarakat dan warga negara sebagai sentral dalam kehidupannya.

Budaya birokrasi juga menjadi faktor yang penting dalam menjelaskan kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Praktek-praktek penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik yang mengabaikan kepentingan masyarakat dan warga negara selama ini dianggap wajar.

Uraian di atas menjelaskan bahwa kemampuan pemerintah dan birokasinya dalam menyelenggarakan pelayanan publik amat dipengaruhi oleh

banyak faktor yang saling terkait satu dengan lainnya. Untuk memahami kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentu tidak cukup hanya dengan menganalisisnya dari satu aspek yang sempit, tetapi harus bersifat menyeluruh dengan memperhatikan semua dimensi persoalan yang dihadapi oleh birokrasi serta keterkaitan satu dengan lainnya. Dengan cara pandang seperti ini, maka informasi tepat dan lengkap mengenai kinerja birokrasi bisa diperoleh dan kebijakan reformasi yang holistik dan efektif bisa dirumuskan dengan mudah. Dengan melaksanakan kebijakan seperti ini, maka diharapkan perbaikan kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan bisa segera dinikmati oleh masyarakat luas (Agus Dwiyanto 2006 : 7).

Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai penyelenggara yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan dibawah instansi pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pckanbaru dalam hal ini sebagai perangkat pemerintah kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Sebagai instansi pelaksana pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan langsung kepada unit/pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informasi dan kurang konsisten sehingga tidak terjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek

pungutan tidak resmi. Sebab apabila terdapat ketidakpuasaan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka akan mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru itu sendiri sebagai perpanjangan tangan pemerintah nasional.

Sistem pencatatan sipil merupakan salah satu bagian dari sistem pencatatan menyeluruh dalam sebuah negara. Sistem pencatatan sipil dalam sebuah negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen-dokumen hukum yang diminta oleh hukum yang berlaku di negara tersebut.

Kependudukan adalah hal yang sangat strategis dalam pembangunan. Penduduk dapat menjadi subjek dan objek daripada pembangunan sosial, ekonomi yang dapat merupakan modal dasar. Data kependudukan yang lengkap, akurat, tepat waktu dan berkelanjutan sangat diperlukan dalam aktivitas pembangunan di segala bidang.

Agar pencatatan kependudukan dapat terlaksana dengan baik melalui penyediaan data atau informasi yang lengkap dan akurat, sehingga dapat membantu mengantisipasi dan mengatasi masalah kependudukan. Maka aparat pemerintah harus dapat melaksanakan tugas-tugas sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, salah satunya adalah memberikan pelayanan masyarakat yang cepat, tepat, mudah dan murah serta mencatat seluruh penduduk baik tetap maupun tidak tetap, warga negara asing maupun warga negara Indonesia dan memonitor mobilitas penduduk secara baik.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang mengelola 12 kecamatan yaitu :

Tabel 1.1
Jumlah Kecamatan Yang Ada Di Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	No	Kecamatan
1.	Sukajadi	7.	Bukit Raya
2.	Pekanbaru Kota	8.	Tampan
3.	Sail	9.	Marpoyan Damai
4.	Lima puluh	10.	Tenayan Raya
5.	Senapelan	11.	Payung Sekaki
6.	Rumbai	12.	Rumbai Pesisir

Sumber : Data Registrasi Penduduk, 2009

Setiap unsur melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan urusan masing-masing. Oleh karena itu setiap pegawai harus mempunyai kemampuan pada setiap unsur dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai *public service* sehingga pelayanan yang diberikan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap masyarakat untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003).

Menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di dalam Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Tidak mempersulit masyarakat memenuhi prosedur dalam pengurusan akta dan mempermudah pelayanan serta bisa dipahami masyarakat

b. Kejelasan

Kejelasan yang mencakup dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

e. **Keamanan**

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. **Tanggung Jawab**

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan publik

g. **Kelengkapan Sarana Dan Prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana dalam menunjang pekerjaan, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

h. **Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan tertib, nyaman, bersih dan tersedia ruang tunggu yang bersih di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah.

Menurut **Keputusan Menteri Aparatur Negara No 63 Tahun 2004** tentang standar pelayanan sebagai berikut :

a. **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan prasarana

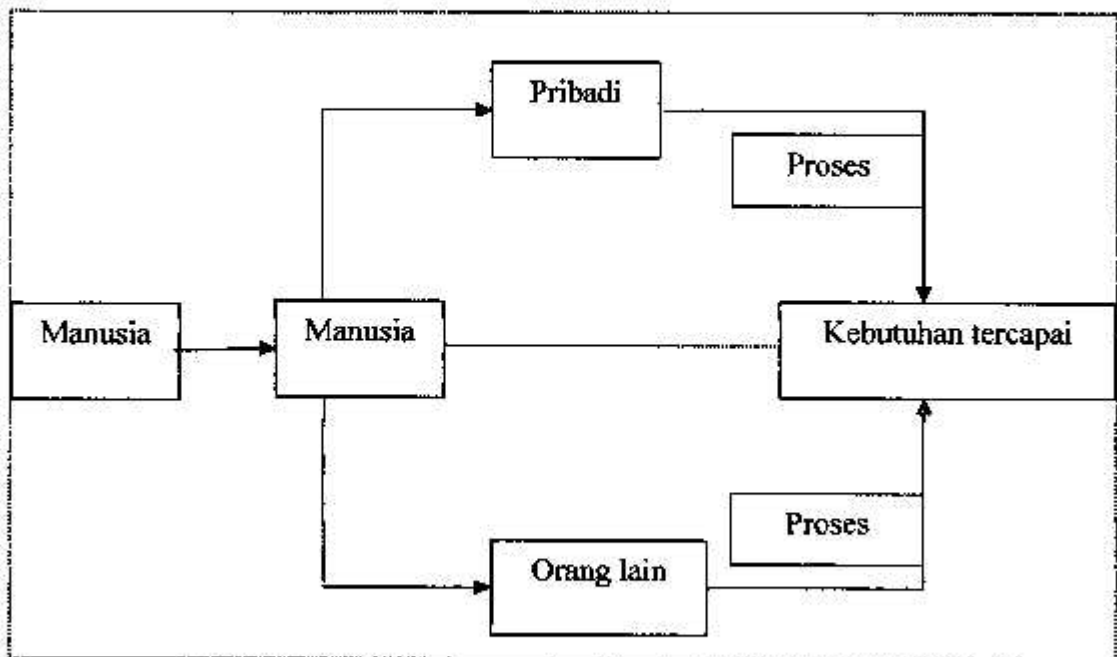
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mudah dalam mengurus kepentingan, mendapat pelayanan tanpa pilih kasih, mendapat perlakuan yang adil dan jujur dan transparan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Untuk melihat secara lebih jelas mengenai aktivitas pelayanan sebagai suatu proses dapat dilihat gambar sebagai berikut :



Gambar 1.2 Pelayanan Sebagai Proses
(Gambar diadopsi dari H.A.S Moenir, 2006)

Ini menunjukkan masyarakat sadar dan mematuhi peraturan yang ada di Kota Pekanbaru karena di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang terdapat dalam pasal 2 tentang Hak dan Kewajiban Penduduk

- a. Dokumen kependudukan
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- c. Perlindungan atas data pribadi
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya atau keluarganya

- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Dari hasil pengamatan di lokasi penelitian ternyata pelayanan publik yang di berikan belum optimal. Hal ini dapat diketahui dari gejala-gejala yang di temui dilokasi penelitian yaitu :

Tabel 1.3
Ketidaktepatan Waktu Penyelesaian Dalam Hal Pelayanan Administrasi

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	
		Idealnya	Realitas
1	Kartu Keluarga	14 hari Perda No 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	19/20 hari
2	Akta Kematian	7 hari Perda No 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	12 hari
3	Akta Kelahiran	7 hari Perda No 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	12 hari
4	Kartu Tanda Penduduk	14 hari Perda No 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	19/20 hari

Sumber : Perda No 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Dari tabel diatas terlihat bahwa masih ada para pegawai yang terlambat menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka. Karena banyak berkas-berkas yang harus diselesaikan yaitu 12 kecamatan, sehingga waktu dan hari yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah tidak terkejar.

Berdasarkan harapan terhadap pelayanan publik seperti diuraikan di atas dan fenomena yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : **“Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.”**

1.2 Perumusan Masalah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai instansi pemerintah membantu dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat haruslah memiliki aparat yang mampu dalam memberikan pelayanan dalam bentuk apapun. Sebab apabila terdapat ketidak puasaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka akan mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam pencapaian tujuan organisasi pemerintah itu sendiri sebagai kepanjangan tangan pemerintah nasional. Dalam penyelenggaraan pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan untuk tercapainya suatu susunan pembangunan yang diperlukan pemerintah yang berdaya guna dan berhasil guna. Untuk itu pelayanan publik yang merupakan gambaran dari kegiatan pelayanan pemerintah haruslah memperhatikan kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

Dalam pelayanan publik yang diharapkan oleh instansi pemerintah adalah pelayanan yang bermutu dan berkualitas, oleh karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Keberhasilan suatu

organisasi dalam melaksanakan kegiatan tergantung pada ketepatan dalam sistem kerja dan kualitas sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengemukakan permasalahan pokok sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang mempengaruhi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1.4 Kegunaan Penelitian

- a. Sumbangan penulis bagi disiplin ilmu sosial khususnya dan disiplin ilmu administrasi negara dalam masalah pelayanan
- b. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian dalam bidang yang sama
- c. Sebagai bahan masukan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1.5 Sistematika Penulis

Secara garis besar pembahasan dalam skripsi dibagi atas enam pokok bahasan (Bab) dan masing-masing dibagi dalam beberapa sub-sub sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

Bab II : Telaah Pustaka

Bab ini berisikan tentang konsep/teori/reverensi yang relevan dengan masalah penelitian, definisi konsep, konsep operasional/variable penelitian, hipotesis

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, analisis data

Bab IV : Gambaran Umum

Bab ini berisikan tentang kondisi geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, gambaran umum wilayah, struktur organisasi.

Bab V : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisikan tentang pembahasan hasil dari penulisan dan pembahasan yang dilakukan

Bab VI : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang perlu dikemukakan

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Defenisi Konsep

Pelayanan prima merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas dalam pelayanan publik. Orientasi dari pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna pelayanan. Membangun pelayanan prima harus di mulai dari mewujudkan atau meningkatkan professional sumber daya manusia (SDM) untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik, mendekati atau melebihi standar pelayanan yang ada (Sedaryanti, 2004).

Menurut Lijan Poltak Sinambela 2006 : 6 secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a. **Transparansi**

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

b. **Akuntabilitas**

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat

e. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang artinya pelayanan terbaik. Pelayanan prima sebagai strategi adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi (Lovelok, 1992).

Menurut **Boddiono (2003)** pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu. Karena itu hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan kreativitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum

- b. Mendorong upaya mengefektifkan tataaksana pelayanan, sehingga berhasil guna (efektif dan efisien)
- c. Mendorong timbulnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangun, meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan (Atep Adya Brata, 2003)

Menurut Atep Adya Brata, 2003 dalam bukunya "Dasar-dasar Pelayanan Prima" mengemukakan beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang seringkali dituangkan, antara lain :

- a. Pelayanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b. Pelayanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
- c. Pelayanan prima adalah mengutamakan kepuasan pelanggan
- d. Pelayanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- e. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal dengan menghasilkan kepuasan pelanggan

Menurut Sedaryanti, 2004 lebih lanjut menegaskan bahwa hakikat dari pelayanan publik adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum

- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

Menurut Moenir 2006 : 26 pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Moenir 2006 : 27 pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan sebagaimana semestinya. Maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. Menurut Moenir 2006 : 88 terdapat beberapa faktor-faktor pendukung dalam pelayanan yang penting sebagai berikut :

- a. Faktor Kesadaran

Berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi perbuatan atau tindakan yang berikutnya. Kesadaran kerja bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

b. Faktor Aturan

Sebagai landasan kerja pelayanan yaitu perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, memberi sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.

c. Faktor Organisasi

Pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang dan fasilitas dalam jangka waktu tertentu, meliputi gaji agar memberi motivasi kerja, tunjangan, kenaikan pangkat dan seterusnya.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan dan Keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Kerja dapat ditingkatkan dengan memberi pelatihan, bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja.

f. **Faktor Sarana Pelayanan**

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut.

Menurut **Moenir 2006 : 41** semua pihak ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang di dambakan ialah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan
- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya di beri tahu sehingga orang tidak menunggu sesuat yang tidak menentu.

Menurut **Lijan Poltak Sinambela 2006 : 5** adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut **Lijan Poltak Sinambela 2006 : 5** adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan

pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, **Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela 2006 : 7** terdapat empat indikator pelayanan publik sebagai berikut :

a. Keandalan

Pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

b. Nyata

Penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya

c. Pertanggungjawaban

Keinginan melayani konsumen dengan cepat

d. Jaminan

Tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut **Kotler dalam Sampara Lukman** pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut **Sampara dalam Lijan Poltak Sinembela** berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut **Patton dalam Lijan Poltak Sinembela** nilai pelayanan sepenuh hati terletak pada :

a. Gairah

Menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain. Pelayanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen.

b. Progresif

Penciptaan cara baru dan gaya pribadi. Bersikap kreatif di mulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.

c. Proaktif

Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambahan layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

d. Positif

Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang di pahami semua orang di muka bumi ini. Berlaku positif berarti seyogianya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen.

Ciri-ciri pelayanan birokrasi yang berkualitas yaitu :

1. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
2. Distribusi pelayanan
3. Desentralisasi dan berorientasi kepada klien

Senada dengan ciri-ciri tersebut, pemerintah perlu menekankan beberapa hal, yaitu :

- a. Pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan
- b. Pemerintah berorientasi kepada kebutuhan pasar, bukan birokrasi
- c. Pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif

Ada delapan kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat membentuk mekanisme yang menghasilkan *good governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi. Kebebasan untuk berpendapat dan berpartisipasi tersebut didukung oleh adanya kebebasan yang bertanggung jawab bagi media-media dalam masyarakat
- b. Adanya keadilan seta kerangka legal berupa kapasitas hukum untuk menjamin upaya pengakkan keadilan tersebut
- c. Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam menyedia pelayanan publik
- d. Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi
- e. Adanya legitimasi atau dukungan yang kuat dari masyarakat terhadap institusi publik baik yang berwujud sebagai lembaga birokrasi maupun institusi lainnya yang di bentuk masyarakat secara swadaya
- f. Tersedianya kesempatan luas untuk mengoleksi, memperbaiki dan menganulir setiap kebijakan pemerintahan dan pembangunan, karena pada kenyataanya tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, regional ataupun dalam konteks kepentingan global
- g. Terbentuknya kerja sama yang baik antara pemerintah dan *civil society organization*

- h. Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan bebas.

Secara umum kualitas *Good Governance* dapat tercapai apabila pemerintah dan institusi publik lainnya secara keseluruhan mampu bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru dan *responsive* terhadap kepentingan warga masyarakat. *Responsivitas* akan meningkat jika masyarakat memiliki informasi yang lengkap mengenai proses dan implementasi kebijakan pemerintahan dan pembangunan.

Faktor lain yang juga memiliki peran sangat penting dalam upaya pencapaian *good governance* adalah norma, etika, nilai yang dapat mendorong dan menguatkan masyarakat dalam memberikan kontrol terhadap jalannya pemerintahan dan pembangunan guna menjamin hak-hak setiap orang.

Mengutip pendapat Dwiyanto, 2005 ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia antara lain :

- a. Dengan pelayanan publik nilai-nilai yang mencirikan *good governance* dapat dilakukan secara lebih mudah dan nyata oleh birokrasi pemerintah. Nilai-nilai yang mencirikan praktek *good governance* seperti efisiensi, transparan, akuntabilitas dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relative mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik daripada melembagakan nilai-nilai tersebut dalam keseluruhan aspek kegiatan pemerintahan.

- b. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *good governance*. Pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. Pelayanan publik memiliki *high stake* dan menjadi pertarungan yang penting bagi ketiga unsur *good governance* tersebut karena baik dan buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh kepada ketiganya.
- c. Pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan.
- d. Dengan memperbaiki pelayanan publik toleransi terhadap praktik *bad governance* diharapkan dapat dihentikan. Hasil *Governance and decentralization survey 2002* menunjukkan bahwa sebagian besar warga menganggap wajar terhadap praktik pungutan liar dan justru merasa lega karena proses pelayanan dapat segera selesai, menjadi indikator bahwa warga bangsa semakin toleran terhadap praktik *bad governance*.
- e. Dengan memperbaiki pelayanan publik diharapkan adanya keterlibatan dari aktor-aktor di luar negara dalam merespon masalah-masalah publik. Hal ini merupakan suatu keuntungan untuk memulai perubahan karena keterlibatan dan mekanisme pasar sebelumnya telah ada.
- f. Tolak ukur dan indikator praktik pelayanan publik dapat dengan mudah dilakukan. Tolak ukur dan indikator yang sederhana dan dapat

digunakan oleh penyelenggara, warga pengguna, serta stakeholder lainnya dapat dirumuskan dengan mudah.

Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002 menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

a. Besarnya diskriminasi pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan perkoncoan, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama.

b. Tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan

Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan.

c. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian tadi.

Pelayanan publik diartikan segala kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah dan lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (LAN, 1998).

Menurut Joe Fernandes 2002 ada dua hal yang penting untuk dicermati dalam kaitannya dengan layanan publik, yaitu

a. Dimensi pemberi laya

Tingkat pencapaian kinerja yang meliputi layanan yang adil, kesiapan petugas dan mekanisme kerja, harga terjangkau, prosedur sederhana dan waktu penyelesaian yang dapat dipastikan

b. Dimensi masyarakat pengguna layanan

Harus memiliki pemahaman dan kreatif terhadap penyimpangan yang muncul dalam praktek penyelenggaraan layanan publik.

Keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh hubungan kedua pihak menurut Syahril ada dua cara dalam melihatnya :

- a. Kualitas pelayanan seperti apakah yang diberikan sudah memuaskan atau belum bagi masyarakat dan apakah pelayanan yang dilaksanakan sudah efisien atau belum
- b. Kuantitas pelayanan dalam bentuk angka, apakah masyarakat yang dilayani meningkat atau tidak, apakah hasil yang diperoleh mengalami kenaikan atau tidak (Syahril, 1986 : 5).

Tjiptono (2008) mengungkapkan bahwa untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara baik, ada empat kategori *service excellence* (pelayanan unggul) seperti :

- a. Kecepatan yakni kemampuan pegawai membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dimana layanan yang diberikan tidak membutuhkan waktu yang lama, sehingga tidak menimbulkan kebosanan serta tidak tumpang tindih dalam melakukan pekerjaan oleh masing-masing pegawai.

- b. Ketepatan mencakup ketepatan dalam masalah akhir seperti tanpa kesalahan, ketepatan menjawab kebutuhan pelanggan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan
- c. Keramahan mencakup kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pelanggan, sikap keramahan.
- d. Kenyamanan mencakup kenyamanan pelanggan dalam memperoleh pelayanan

Sesuai dengan pengertian hakikat pelayanan umum yang prima, (Boediono, 2003 : 63) menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

- a. Sederhana yaitu dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur tidak banyak seluk beluknya persyaratan yang harus dipenuhi dan tidak mencari kesempatan dalam kesempatan
- b. Transparan yaitu aparat yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang jujur, apa adanya dalam peraturan dan norma serta mensosialisasikan kepada masyarakat
- c. Lancar yaitu diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparat pemberi pelayanan harus ikhlas melakukan pelayanan
- d. Tepat yaitu tepat arah dan sasaran tidak lebih dan tidak kurang atau tanpa kesalahan
- e. Lengkap yaitu tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan, pelanggan mengurus didapat jasa pelayanan yang lengkap dan tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhan ke pihak lain

- f. Wajar yaitu tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan
- g. Terjangkau yaitu uang retribusi dapat dijangkau oleh pelanggan sesuai dengan Peraturan Daerah.

2.2 Konsep Operasional

Agar memudahkan menganalisa dan menghindari kesalah pahaman dalam penggunaan konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini maka penulis akan memperjelas tentang konsep yang akan di jelaskan sebagai berikut :

- a. Aparat pemerintah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sipil. Bahwa pegawai negeri sipil di samping sebagai pelaku unsur aparatur negara/abdi negara/abdi negara
- b. Masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat dan lembaga instansi pemerintah yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik
- c. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Dalam hal ini yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan penerima pelayanan adalah masyarakat
- d. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan

- e. Penerima pelayanan publik adalah masyarakat dan lembaga instansi pemerintah yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

2.3 Teknik Pengukuran

Indikator dari pelayanan

- a. Cepat segi yang diukur :

Cepat dari waktu pelayanan meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Maksudnya kemampuan aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya dan menyelesaikannya. Sesuai dengan waktu penyelesaian 14 hari. Indikator yang diukur adalah :

1. Sangat baik diberi nilai 5
2. Baik diberi nilai 4
3. Cukup baik diberi nilai 3
4. Kurang baik diberi nilai 2
5. Tidak baik diberi nilai 1

- b. Ketepatan segi yang diukur :

Tepat arah atau sasaran. Maksudnya mencakup ketepatan pegawai dalam memberi pelayanan dengan sepenuh hati dan menjawab kebutuhan masyarakat. Melayani pemohon yang mendaftar dan memeriksa berkas-berkas persyaratan pemohon yang diajukan secara tepat dan lebih diteliti. Indikator yang diukur adalah :

1. Sangat baik diberi nilai 5

2. Baik diberi nilai 4
3. Cukup baik diberi nilai 3
4. Kurang baik diberi nilai 2
5. Tidak baik diberi nilai 1

c. Terjangkau segi yang diukur :

Murah terutama biaya retribusi dapat dijangkau masyarakat. Maksudnya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menetapkan tarif pelayanan umum harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Indikator yang diukur adalah :

1. Sangat baik diberi nilai 5
2. Baik diberi nilai 4
3. Cukup baik diberi nilai 3
4. Kurang baik diberi nilai 2
5. Tidak baik diberi nilai 1

d. Transparan (terbuka) segi yang diukur :

Melayani secara jujur. Maksudnya aparatur yang bertugas melayani masyarakat harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, mengenai peraturan seperti terbuka mengenai waktu dan rincian biaya penerbitan dan menempel pamflet yang bisa dilihat oleh masyarakat. Sehingga masyarakat tahu berapa biaya yang harus dikeluarkan. Indikator yang diukur adalah :

1. Sangat baik diberi nilai 5
2. Baik diberi nilai 4
3. Cukup baik diberi nilai 3

4. Kurang baik diberi nilai 2

5. Tidak baik diberi nilai 1

e. Keramahan (ramah) segi yang diukur :

Sikap ramah atau pelayanan sepenuh hati mencakup kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Maksudnya pegawai dalam melayani masyarakat hendaknya bersikap ramah dan membantu masyarakat dalam memberikan informasi yang diperlukan.

Indikator yang diukur adalah :

1. Sangat baik diberi nilai 5

2. Baik diberi nilai 4

3. Cukup baik diberi nilai 3

4. Kurang baik diberi nilai 2

5. Tidak baik diberi nilai 1

2.4 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah serta teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mencoba membuat hipotesis sebagai berikut : di duga pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih sangat rendah dan dipengaruhi oleh Infrastruktur organisasi yang belum mendukung pelayanan prima.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat penelitian

Lokasi penelitian di lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru pada tanggal 1 Juli 2010 sampai 31 Agustus 2010. Alamat lokasi penelitian di Jalan Mustafa Sari No 1 Pekanbaru

3.2 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2005 : 90).

Untuk mengetahui jumlah populasi tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel III.1
Populasi

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel
1	Masyarakat	27.382	100
2	Perangkat aparatur pemerintah	10	10
Jumlah		27.392	

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 27.392 dengan rincian perangkat 10 orang dan masyarakat 27.392 masyarakat.

b. Sampel

Sampel yang digunakan adalah *Sampling Insidental* teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang masyarakat kebetulan ditemui cocok sebagai sumber.

Sampel merupakan bagian yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian. Adapun sampel yang diambil dengan menggunakan teori Slovin. Jumlah sampel dapat diketahui dengan menggunakan rumus slovin (Umar, 2004 : 146).

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Nc^2} \\
 n &= \frac{27.392}{1 + 27.382 (10\%)^2} \\
 n &= \frac{27.392}{1 + 27.382 (100)} \\
 n &= \frac{27.392}{27.382 (100\%)} \\
 &= 1,00032867 (100\%) \\
 &= 100,0032867 \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

Masyarakat yang sedang mengurus akta-akta dijadikan responden utama karena masyarakat dapat menilai pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3.3 Jenis dan Sumber Data

a. Data primer

Jenis data yang diperoleh secara langsung dari responden baik melalui kuisioner maupun wawancara yang terpilih sebagai sampel penelitian, antara lain mencakup tentang pelaksanaan pelayanan dan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan

b. Data sekunder

Data yang dikumpulkan peneliti dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru yang meliputi : jumlah penduduk setiap Kecamatan, luas setiap kecamatan, sarana dan prasarana yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, jumlah pegawai dan tingkat pendidikan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Data yang diperoleh melalui keterangan dari responden yang terpilih dalam penelitian wawancara yakni masyarakat yang mengurus akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

b. Kuisioner

Menyediakan daftar pertanyaan yang akan penulis ajukan pada responden, khusus masyarakat yang melakukan urusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang dijadikan sampel

c. Dokumentasi

Mencari data atau informasi melalui jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan serta dokumen lainnya

3.5 Analisis Data

Setelah data dikumpulkan secara lengkap maka data tersebut dikelompokkan sesuai dengan jenis data dan macam data serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian untuk kemudian dianalisa. Dalam menganalisa kata kata yang terkumpul digunakan metode deskriptif untuk menggambarkan secara utuh dan nyata mengenai pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, kemudian data dituangkan ke dalam bentuk tabel-tabel dengan angka dan presentasi untuk selanjutnya dianalisa.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Letak dan Luas Daerah

Kota Pekanbaru mempunyai letak yang sangat strategis, berada di tengah pulau Sumatera dan merupakan daratan yang mudah untuk dikembangkan disamping unsur perhubungan darat, sungai dan udara sangat memadai baik yang bersifat regional maupun internasional.

Secara geografis pemerintah Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ} 14'$ - $101^{\circ} 34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ} 25'$ - $0^{\circ} 45'$ Lintang Utara, dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar antara 50-500 meter. Permukaan wilayah bergelombang dengan ketinggian berkisar 5 sampai 11 meter.

Adapun batas-batas wilayah Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kab. Siak dan Kab. Kampar
- Sebelah Selatan : Kab. Kampar dan Kab. Pelalawan
- Sebelah Timur : Kab. Siak dan Kab. Pelalawan
- Sebelah Barat : Kab. Kampar

Kota Pekanbaru mempunyai 12 Kecamatan yang terdiri dari 58 kelurahan yaitu :

1. Kecamatan Sukajadi terdiri dari 7 Kelurahan
2. Kecamatan Pekanbaru Kota terdiri dari 6 Kelurahan
3. Kecamatan Sail terdiri dari 3 Kelurahan
4. Kecamatan Lima Puluh terdiri dari 4 Kelurahan

5. Kecamatan Senapelan terdiri dari 6 Kelurahan
6. Kecamatan Rumbai terdiri dari 5 Kelurahan
7. Kecamatan Bukit Raya terdiri dari 4 kelurahan
8. Kecamatan Tampan terdiri dari 4 Kelurahan
9. Kecamatan Marpoyan Damai terdiri dari 5 Kelurahan
10. Kecamatan Tenayan Raya terdiri dari 4 Kelurahan
11. Kecamatan Payung Sekaki terdiri dari 4 Kelurahan
12. Kecamatan Rumbai Pesisir terdiri dari 6 Kelurahan

Kota Pekanbaru mempunyai iklim tropis dengan suhu udara maksimal $31,9^{\circ}\text{C}$ – $34,4^{\circ}\text{C}$ dan suhu minimum $21,7^{\circ}\text{C}$ – $24,2^{\circ}\text{C}$. Daerah Kota Pekanbaru terdapat dua musim yaitu musim hujan dan musim kemarau.

Tabel IV.1
Perbandingan Luas Wilayah, Jumlah Penduduk Dan Kepadatan Penduduk
Dirinci Per Kecamatan Se Kota Pekanbaru Tahun 2009

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		
		Luas Wilayah (KM ²)	Jumlah Penduduk	Kepadatan (KM ²)
1.	Sukajadi	3,76	47592	12.657
2.	Pekanbaru Kota	2,26	30648	13.561
3.	Sail	3,57	22689	6.355
4.	Lima Puluh	4,04	42400	10.495
5.	Senapelan	5,5	34458	6.265
6.	Rumbai	160	56711	354
7.	Bukit Raya	32,95	79152	2.402
8.	Tampan	6,5	114639	17.637
9.	Marpoyan Damai	56,57	121687	2.151
10.	Tenayan Raya	129,58	104163	804
11.	Payung Sekaki	65	72122	1.110
12.	Rumbai Pesisir	162,53	61505	378
Jumlah		632,26	787,766	1,246

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Angka, 2009

Tabel diatas dapat lihat bahwa besar/kecilnya luas wilayah kecamatan mempengaruhi banyak sedikitnya jumlah penduduk yang tinggal di setiap kecamatan.

4.2 Sejarah Ringkas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Presiden No 12 tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semula merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Negeri Sipil.

Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang untuk menyelenggarakan pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta di dalam daftar yang sudah ditentukan dengan masing-masing peristiwa sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Pencatatan Sipil merupakan akta otentik, yang di dalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan Yuridis bukti diri seseorang.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil, maka dengan surat keputusan Menteri Dalam Negeri No 51 tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk kegiatan Operasionalnya ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur, Kepala Daerah tingkat I Riau No 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya daerah tingkat II Pekanbaru.

Dengan Peraturan Pemerintah No 84 tahun tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 7 tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh

Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan Dinas Pendaftaran Penduduk yang tugas operasionalnya berdasarkan Peraturan Daerah No 8 tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru No 2 tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu kegiatan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Kependudukan.

Selanjutnya dengan diberlakukannya Peraturan Daerah No 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah No 6 tahun 2008 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Blangko KK dan KTP, maka mulai tanggal 6 Januari 2009 penanda tanganan dokumen Kependudukan (KK dan KTP) di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4.3 Struktur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan mengelola informasi administrasi kependudukan
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan informasi administrasi kependudukan
- c. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

- d. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum
- c. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi

2. Sekretaris mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun rencana kerja dan membuat laporan tahunan
- b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan di lingkungan dinas
- c. Mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat

Sekretaris dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja dinas
- b. Pelaksanaan koordinasi pelayanan administrasi dinas
- c. Pengkoordinasian rapat dinas dan keprotokolan

3. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan
- b. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor

- c. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan dokumentasi serta pengelolaan data dan informasi yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, umum dan perlengkapan

Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan
- b. Penyelenggaraan pelayanan administrasi sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan
- c. Pengevaluasian tugas administrasi administrasi sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan

4. Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan dan mengkoordinasikan pembinaan bidang keuangan
- b. Melakukan verifikasi serta meneliti kelengkapan surat permintaan pembayaran
- c. Menyiapkan surat perintah membayar

Sub Bagian Keuangan dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis
- b. Pengevaluasian tugas
- c. Pelaporan pelaksanaan tugas

5. Sub Bagian Penyusunan Program mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan
- b. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian dan pelaporan

- c. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis

Sub Bagian Penyusunan Program dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja
- b. Pengumpulan data dan informasi
- c. Pengendalian dan pelaporan

6. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan mempunyai rincian tugas:

- a. Menetapkan kebijakan perencanaan dan perkembangan kependudukan
- b. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan daerah dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah
- c. Menyelenggarakan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan

Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Menetapkan kebijakan perencanaan dan perkembangan kependudukan
- b. Penyusunan dan merekomendasi kebijakan kependudukan
- c. Penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan

7. Seksi Perencanaan Kependudukan mempunyai rincian tugas :

- a. Menetapkan kebijakan perencanaan kependudukan
- b. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan daerah dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah
- c. Menyelenggarakan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan

Seksi Perencanaan Kependudukan dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Menyusu program kerja
- b. Perencanaan pembangunan
- c. Penyusunan dan merekomendasi kebijakan kependudukan

8. Seksi Perkembangan dan Persebaran mempunyai rincian tugas :

- a. Menetapkan kebijakan perkembangan kependudukan
- b. Menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas pengarahannya mobilitas dan persebaran serta perlindungan penduduk
- c. Membuat analisis pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan persebaran dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan

Seksi Perkembangan dan Persebaran dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program
- b. Menetapkan kebijakan perkembangan kependudukan
- c. Pengkoordinasian kebijaksanaan pengendalian kuantitas penduduk

9. Scksi Pcmantauan dan Evaluasi mempunyai rincian tugas :

- a. Menilai dan melaporkan kinerja pembangunan kependudukan secara priodik
- b. Mengawasi indikator kependudukan proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan
- c. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan indikator penduduk, analisis dampak kependudukan serta penyelesaian kebijakan kependudukan

Seksi Pemantauan dan Evaluasi dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja
- b. Penilaian dan pelaporan kinerja
- c. Pengawasan indikator kependudukan

10. Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai rincian tugas :

- a. Menatausahakan pendaftaran penduduk
- b. Menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk lainnya
- c. Membina dan mengembangkan sumber daya manusia pengelolaan pendaftaran penduduk

Bidang Pendaftaran Penduduk dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Pemuktahiran biodata penduduk
- b. Pendaftaran orang asing
- c. Penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk

11. Seksi Identitas Penduduk mempunyai rincian tugas :

- a. Mencatat dan memuktakhirkan biodata penduduk serta penerbitan NIK
- b. Melaksanakan penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk
- c. Mendaftarkan Perubahan alamat dan biodata penduduk

Seksi Identitas Penduduk dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja
- b. Pencatatan dan pemuktahiran biodata penduduk
- c. Penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk

12. Seksi Mutasi Penduduk mempunyai rincian tugas :

- a. Mendaftarkan pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia

- b. Mendaftarkan warga Negara Indonesia tinggal sementara
- c. Mendaftarkan orang asing tinggal sementara dan tinggal tetap

Seksi Mutasi Penduduk dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Pendaftaran pindah datang penduduk
- b. Pendaftaran warga Negara Indonesia
- c. Pendaftaran orang asing

13. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Penduduk mempunyai rincian tugas :

- a. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya
- b. Mengawasi dan mengendalikan atas pengelolaan pendaftaran penduduk melalui yustisi kependudukan
- c. Memantau, menevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan pendaftaran penduduk

Seksi Pengendalian dan Pengawasan Penduduk dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengendalian penduduk melalui yustisi
- b. Penyusunan program kerja
- c. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk

14. Bidang Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas :

- a. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan non muslim dan campuran, pencatatan dan penerbitan akta perceraian non muslim dan campuran

- b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan perubahan dan pembatalan akta pencatatan peristiwa penting lainnya
- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penerbitan akta pengakuan anak, pencatatan pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan status kewarganegaraan

Bidang Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengkoordinasian berkaitan dengan kelahiran dan kematian
- b. Pembinaan dan merumuskan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan
- c. Perumusan pencatatan dan penerbitan dokumen

15. Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai rincian tugas :

- a. Mencatat dan menerbitkan akta kelahiran
- b. Mencatat dan menerbitkan akta kematian
- c. Mencatat dan menerbitkan dokumen dan surat keterangan yang berkaitan dengan kelahiran dan kematian

Seksi Kelahiran dan Kematian dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja
- b. Pencatatan dan menerbitkan akta kelahiran
- c. Pencatatan dan menerbitkan akta kematian

16. Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai rincian tugas :

- a. Mencatat dan menerbitkan akta perkawinan non muslim dan campuran
- b. Mencatat dan menerbitkan akta perceraian non muslim dan campuran
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Seksi Perkawinan dan Perceraian dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja
- b. Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan
- c. Pencatatan dan penerbitan akta perceraian

17. Seksi Pencatatan Sipil Lainnya mempunyai rincian tugas :

- a. Mencatat dan menerbitkan akta pengakuan anak
- b. Mencatat peristiwa penting lainnya
- c. Mencatat perubahan dan pembatalan akta

Seksi Pencatatan Sipil Lainnya dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja
- b. Penerbitan akta pengakuan anak
- c. Pencatatan perubahan dan pembatalan akta

18. Bidang Data dan Informasi Kependudukan mempunyai rincian tugas :

- a. Membangun bank data kependudukan
- b. Menyuluh dan membina administrasi kependudukan
- c. Menyajikan dan mendesiminasi informasi kependudukan

Bidang Data dan Informasi Kependudukan dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Pemeliharaan dan perawatan perangkat SLAK
- b. Penyediaan perangkat keras dokumen kependudukan
- c. Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data

19. Seksi Pendataan dan Pelaporan mempunyai rincian tugas :

- a. Merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil serta pemuktahiran data penduduk dengan menggunakan SLAK

- b. Mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- c. Membangun bank data kependudukan

Seksi Pendataan dan Pelaporan dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja
- b. Pelaksanaan tugas-tugas lain
- c. Evaluasi dan pelaporan

20. Seksi Jaringan Komunikasi mempunyai rincian tugas :

- a. Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data
- b. Menyusun program kerja
- c. Menyediakan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan

Seksi Jaringan Komunikasi dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengembangan jaringan komunikasi data
- b. Pemeliharaan dan perawatan perangkat SLAK
- c. Pelaksanaan tugas-tugas lain

21. Seksi Informasi dan Penyuluhan mempunyai rincian tugas :

- a. Menyuluh dan membina administrasi kependudukan
- b. Menginventaris Permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah
- c. Menyediakan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan

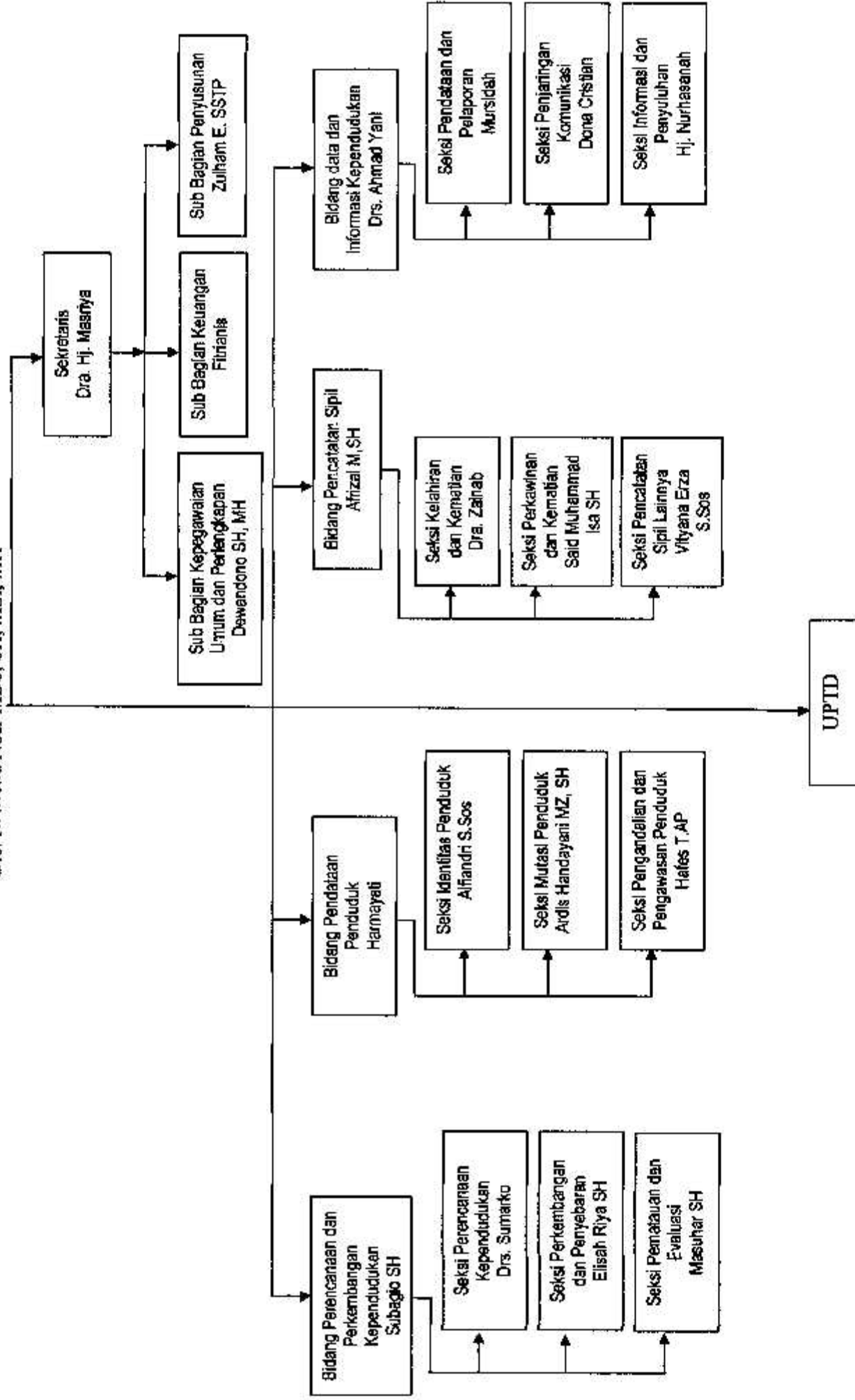
Seksi Informasi dan Penyuluhan dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja
- b. Penyuluhan administrasi kependudukan

No 8 Tahun 2008

Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Kepala Dinas
Drs. H. Mohd Noer MBS, SH, MSI, MH



- c. Penyajian dan sesiminasi informasi kependudukan

22. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

23. Kelompok Jabatan Fungsional

4.4 Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang dipimpin oleh Drs. H. Mohd Noer MBS, SH, MSi, MH. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berjumlah 37 orang dan di setiap kecamatan memiliki Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) jumlah secara keseluruhannya 57 orang dimana memiliki perbedaan baik dari segi pendidikan, golongan dan jenis kelamin.

a. Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Pendidikan formal yang pernah diikuti pegawai sangat menentukan kemampuan berpikir pegawai, semakin tinggi pendidikan seorang pegawai maka diharapkan semakin meningkatnya secara berpikir dan keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari jumlah pegawai berdasarkan pendidikan formal yang pernah diikuti, hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.2
Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Pendidikan	Jumlah	Presentasi
1.	SMA	5	8,6 %
2.	D3	10	17,2 %
3.	S1	35	60,3 %
4.	S2	8	13,7 %
Jumlah		58	100

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan yang paling banyak jumlah pegawai S1 sebanyak 35 orang, jumlah pegawai yang S2 sebanyak 8 orang, dan jumlah pegawai D3 sebanyak 10 orang.

Pegawai sadar bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi kinerja dan kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pemerintah Kota Pekanbaru mengadakan pelatihan bagi setiap pegawai agar kemampuan yang dimiliki pegawai dapat mengembangkan potensi dalam dirinya sendiri.

b. Keadaan Pegawai Menurut Golongan

Tabel IV.3
Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan golongan pada tabel dibawah ini :

No	Golongan	Gol	Ruang	Jumlah	Presentasi
1.	Pembina Tingkat I	IV	b	3	3,19 %
2.	Pembina	IV	a	3	3,19 %
3.	Penata Tingkat I	III	d	14	14,8 %
4.	Penata	III	c	10	10,6 %
5.	Penata Muda Tingkat I	III	b	8	8,5 %
6.	Penata Muda	III	a	20	21,2 %
7.	Pengatur Tingkat I	II	d	7	7,4 %
8.	Pengatur	II	c	17	18 %
9.	Pengatur Muda Tingkat I	II	b	7	7,4 %
10.	Pengatur Muda	II	a	5	5,3 %
Jumlah				94	100

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa golongan pegawai yang paling banyak adalah penata muda golongan III a sebanyak 20 orang, pengatur golongan II c sebanyak 17 orang, penata tingkat I golongan III d sebanyak 14 orang.

Semakin tinggi tingkat golongan pegawai dapat memotivasi para pegawai dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsi serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melayani masyarakat dalam pengurusan akta-akta.

c. Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jumlah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.4
Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
1.	Laki-laki	51	54,2 %
2.	Perempuan	43	45,7 %
Jumlah		94	100

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebahagian besar adalah laki-laki sebanyak 51 orang, sedangkan perempuan sebanyak 43 orang. Tidak ada pengaruh antara pegawai laki-laki dan pegawai perempuan dalam melaksanakan tugas, pokok dan fungsi masing-masing karena laki-laki dan perempuan mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing setiap pegawai.

BAB V

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat adalah salah satu tujuan utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, agar dapat memberikan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat serta menjalankan fungsinya sebagai *public service*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan salah satu instansi pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kaitannya dalam pemenuhan kebutuhan maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu tuntutan dari masyarakat, karena kualitas pelayanan publik adalah salah satu tuntutan dari masyarakat karena masyarakat menginginkan pelayanan yang mempunyai kualitas yang baik dalam pelayanan tidak berbelit-belit dalam artian mudah, biaya murah, waktu penyelesaiannya cepat dan tidak ada pungutan liar. Untuk itu perlu adanya peningkatan pelayanan publik, agar pelaksanaan pelayanan publik dapat dilaksanakan optimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sesuai dengan

keinginan masyarakat. Karena masyarakat yang menerima pelayanan dan masyarakat yang menilai apakah pelayanan tersebut sudah optimal atau belum.

Pelaksanaan pelayanan umum dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan umum yang ada apabila pelaksanaan pelayanan umum tersebut mengikuti peraturan perundang-undangan yang ada maka setiap instansi dalam penelitian ini adalah instansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tersebut harus membuat suatu bentuk standar pelayanan umum yaitu tentang kejelasan prosedur, waktu dan biaya dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka penulis uraikan secara rinci sesuai dengan indikator dari pelayanan publik dalam penelitian ini adalah :

a. Cepat

Waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu proses, masyarakat menginginkan melihat kemampuan aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya khususnya dalam menyelesaikan akta-akta. Apakah aparatur pemerintah menjalankan tugas pokok dan fungsi yang diamanatkan kepada mereka. Untuk mengetahui pelayanan hal-hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden tentang pelayanan akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tabel di bawah ini :

Tabel V.1
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Akta-Akta
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden (Masyarakat)	Presentasi
1.	Sangat baik	2	2 %
2.	Baik	9	9 %
3.	Cukup baik	26	26 %
4.	Kurang baik	38	38 %
5.	Tidak baik	25	25 %
Jumlah		100	100

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat dari indikator cepat adalah "Kurang Baik" tanggapan responden sebanyak 38 orang (38%), "Cukup Baik" tanggapan responden sebanyak 26 orang (26%), "Tidak Baik" tanggapan responden sebanyak 25 orang (25%), "Baik" tanggapan responden sebanyak 9 orang (9%), "Sangat Baik" tanggapan responden sebanyak 2 orang (2%).

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat yang mengurus akta-akta dapat diambil kesimpulan yang mengatakan "Kurang Baik" karena ada masyarakat yang sangat kecewa dengan pelayanan dan lambatnya pelayanan yang diberikan pegawai pada masyarakat. Bahkan ada masyarakat bolak-balik menanyakan akta-akta mereka dari kecamatan ke Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, tapi hasilnya tidak memuaskan karena prosedurnya terlalu lama, panjang dan melebihi waktu yang telah ditentukan oleh Undang-Undang. Waktu yang ditentukan oleh Undang-Undang selama 14 hari, tapi dalam kenyataannya lebih dari 1 bulan. Hal ini juga didukung dengan jumlah pegawai tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang mengurus akta-akta dan jumlah berkas-berkas yang masuk begitu banyak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Bagi masyarakat dalam hal persyaratan tidak memberatkan asalkan prosedur bisa dipangkas dan cepat selesai tepat pada waktunya. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru "Cukup Baik" karena masyarakat bisa memaklumi hal tersebut.

b. Ketepatan

Ketepatan maksudnya tepat arah dan sasaran (akta yang diterbitkan bebas dari kesalahan-kesalahan), yakni mencakup ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan serta pemahaman dalam menjawab kebutuhan masyarakat, serta menilai ketepatan pegawai dalam pemeriksaan berkas-berkas persyaratan pemohon yang diajukan masyarakat guna mendapatkan akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Untuk melihat tanggapan responden tentang pelayanan akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dapat di nilai ketepatan pada tabel berikut ini :

Tabel V.2
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Akta-Akta
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden (Masyarakat)	Presentasi
1.	Sangat baik	3	3 %
2.	Baik	15	15 %
3.	Cukup baik	35	35 %
4.	Kurang baik	30	30 %
5.	Tidak baik	17	17 %
Jumlah		100	100

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat dari indikator ketepatan adalah "Cukup Baik" tanggapan responden sebanyak 35 orang (35%), "Kurang Baik" tanggapan responden 30 orang (30%), "Baik" tanggapan responden 15 orang (15%), "Tidak Baik" tanggapan responden 17 orang (17%), "Sangat Baik" tanggapan responden 3 orang (3%).

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat yang mengurus akta-akta dapat diambil kesimpulan yang mengatakan "Cukup Baik" karena Pegawai belum sepenuhnya dan teliti memeriksa berkas-berkas persyaratan permohonan yang diajukan dan dalam hasil akhir akta yang diterbitkan masih ditemukan sedikit kesalahan seperti kesalahan penulisan nama/pengetikan tanggal lahir/nama orang tua. Yogi berharap kepada pegawai

agar berkas-berkas yang diajukan pemohon benar-benar diperiksa dengan teliti agar masyarakat tidak kecewa dengan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Pekanbaru. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru "Kurang Baik" karena persyaratan permohonan yang diajukan masyarakat diperiksa berkas-berkas dengan teliti.

c. Terjangkau

Murah dalam hal retribusi, dapat dijangkau oleh masyarakat. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menetapkan biaya menurut Undang-Undang dan Peraturan Daerah yang berlaku. Untuk mengetahui tanggapan responden dari indikator terjangkau dapat dilihat tabel di bawah ini

Tabel V.3
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Akta-Akta
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden (Masyarakat)	Presentasi
1.	Sangat baik	9	9 %
2.	Baik	42	42 %
3.	Cukup baik	25	25 %
4.	Kurang baik	18	18 %
5.	Tidak baik	6	6 %
Jumlah		100	100

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat dari indikator terjangkau tentang biaya yang dikeluarkan dalam pembuatan akta-akta adalah "Baik" tanggapan responden sebanyak 42 orang (42%), "Cukup Baik" tanggapan responden sebanyak 25 orang (25%), "Kurang Baik" tanggapan responden sebanyak 18 orang (18%), "Sangat Baik" tanggapan responden sebanyak 9 orang (9%), "Tidak Baik" tanggapan responden sebanyak 6 orang (6%).

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat yang mengurus akta-akta dapat diambil kesimpulan yang mengatakan "Baik" karena biaya yang dikeluarkan mengurus akta-akta tidak memberatkan masyarakat, asalkan akta-akta yang sudah diajukan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat diselesaikan tepat waktu yang ditentukan Undang-Undang.

Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru "Cukup Baik" karena memberatkan masyarakat yang keuangannya pas-pasan dan masih terdapat keterlambatan dalam menyelesaikan akta-akta yang melampaui batas yang telah ditentukan menurut Undang-Undang.

d. Transparan

Pelayanan yang jujur dan terbuka, aparatur yang bertugas melayani masyarakat harus memberikan penjelasan yang sejujurnya mengenai peraturan dan transparan dalam hal perincian biaya penerbitan akta-akta, serta mensosialisasikan kepada masyarakat luas atau membuat pengumuman dan

pamflet serta menempelkan pada pintu utama atau loket pelayanan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator transparan dalam hal akta-akta dapat dilihat tabel di bawah ini :

Tabel V.4
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Akta-Akta
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden (Masyarakat)	Presentasi
1.	Sangat baik	5	5 %
2.	Baik	20	20 %
3.	Cukup baik	38	38 %
4.	Kurang baik	30	30 %
5.	Tidak baik	7	7 %
Jumlah		100	100

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat dari indikator transparan "Cukup Baik" tanggapan responden sebanyak 38 orang (38%), "Kurang Baik" tanggapan responden sebanyak 30 orang (30%), "Baik" tanggapan responden sebanyak 20 orang (20%), "Tidak Baik" tanggapan responden sebanyak 7 orang (7%), "Sangat Baik" tanggapan responden sebanyak 5 orang (5%)

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat yang mengurus akta-akta dapat diambil kesimpulan yang mengatakan

"Cukup Baik" karena biaya yang dikeluarkan untuk mengurus akta-akta sesuai dengan Peraturan Daerah dan setiap instansi terutama dalam hal penyediaan jasa wajib memberi tahu kepada masyarakat berapa biaya yang dikeluarkan, misalnya pamflet serta menempelkan pada pintu utama atau loket pelayanan. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru "Kurang Baik" karena masih terdapat pegawai yang tidak memberikan penjelasan kepada masyarakat.

e. Keramahan

Keramahan dalam penelitian ini adalah suatu sikap ramah atau baik serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya pelayanan sepenuh hati, pegawai yang melayani masyarakat secara langsung hendaknya bersikap sopan, senyum dan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Untuk menilai keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Akta-Akta
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden (Masyarakat)	Presentasi
1.	Sangat baik	12	12 %
2.	Baik	15	15 %
3.	Cukup baik	29	29 %
4.	Kurang baik	16	16 %
5.	Tidak baik	28	28 %
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat dari indikator keramahan "Cukup Baik" tanggapan responden sebanyak 29 orang (29%), "Tidak Baik" tanggapan responden sebanyak 28 orang (28%), "Kurang Baik" tanggapan responden sebanyak 16 orang (16%), "Baik" tanggapan responden sebanyak 15 orang (15%), "Sangat Baik" tanggapan responden sebanyak 12 orang (12%)

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat yang mengurus akta-akta dapat diambil kesimpulan yang mengatakan "Baik" karena masyarakat yang mengurus akta-akta disambut dengan baik, sopan dan santun. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru "Cukup Baik" karena masih ada pegawai yang tidak melayani masyarakat dengan baik, sopan dan santun.

Tabel V.6
Tanggapan Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
1.	Laki-laki	65	65 %
2.	Perempuan	35	35 %
Jumlah		100	100

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Tabel diatas dapat dilihat jumlah masyarakat menurut jenis kelamin yang mengurus akta-akta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kebanyakan masyarakat yang mengurus akta-akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah laki-laki dan sebagian masyarakat yang mengurus akta-akta adalah perempuan

Tabel V.7
Tanggapan Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentasi
1.	Karyawan Swasta	21	21 %
2.	Ibu Rumah Tangga	20	20 %
3.	Pegawai Negeri Sipil	10	10 %
4.	Mahasiswa	6	6 %
5.	Wiraswasta	14	14 %
6.	Pensiunan PNS	1	1 %
7.	Swasta	28	28 %
Jumlah		100	100

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Tabel diatas dapat dilihat jumlah masyarakat menurut jenis pekerjaan yang mengurus akta-akta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Swasta” sebanyak 28 orang (28%), karena masyarakat ada yang mengurus Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta Ahli Waris dan keperluan lainnya. Sebagian masyarakat yang mengurus akta-akta adalah “Karyawan Swasta” sebanyak 21 orang (21%) karena masyarakat legalisir Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta Kelahiran untuk masuk sekolah anak serta keperluan lainnya.

Tabel V.8
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Indikator	Tanggapan Responden					
		S.B	B	C.B	K.B	T.B	Jumlah
1.	Cepat	2	9	26	38	25	100
2.	Ketepatan	3	15	35	30	17	100
3.	Terjangkau/murah	9	42	25	18	6	100
4.	Transparan/terbuka	5	20	38	30	7	100
5.	Keramahan	12	15	29	16	28	100
Jumlah		31	101	153	132	83	
Rata-Rata		6%	20%	30%	26%	16%	

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

Dari hasil rekapitulasi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kepada masyarakat dalam kategori “Cukup Baik”. Dari hasil rekapitulasi ini Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru termotivasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di instansi tersebut.

5.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Setiap pelaksanaan tugas pelayanan selalu ada kendala-kendala di dalam pelaksanaannya sehingga pelaksanaan tugas pelayanan tersebut tidak berjalan dengan baik. Untuk mencapai suatu keberhasilan atau kesuksesan bukanlah hal yang mudah, meskipun segala urusan tersebut dilaksanakan semaksimal mungkin. Tetapi tetap saja akan dihadapi kendala atau hambatan yang cukup mempengaruhi yang disebabkan oleh faktor-faktor yang berbeda. Begitu juga halnya dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Untuk menjamin terselenggaranya tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna serta mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur diperlukan adanya pemerintah yang benar-benar berfungsi sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang optimal agar terciptanya tujuan dari diadakannya pemerintahan itu sendiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai instansi pemerintah membantu dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat haruslah memiliki aparat yang mampu dalam memberikan pelayanan dalam bentuk apapun. Sebab apabila terdapat ketidak puasaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru, maka akan mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam pencapaian tujuan organisasi pemerintah itu sendiri sebagai kepanjangan tangan pemerintah nasional. Dalam penyelenggaraan pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan untuk tercapainya suatu susunan pembangunan yang diperlukan pemerintah yang berdaya guna dan berhasil guna. Untuk itu pelayanan publik yang merupakan gambaran dari kegiatan pelayanan pemerintah haruslah memperhatikan kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kepada masyarakat, dalam memberikan pelayanan masih ditemui kendala-kendala yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan tersebut terhambat ataupun kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pembahasan diatas penulis akan mengemukakan faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yaitu :

a. Lamanya waktu tunggu dalam proses pengurusan akta-akta.

Menurut Peraturan Daerah No 5 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan waktu penyelesaian akta-akta selama 14 hari, tapi dalam kenyataannya lebih dari 1 bulan hal ini disebabkan prosedurnya terlalu lama, panjang dan melebihi waktu yang telah ditentukan perundang-undangan.

b. Kurangnya tenaga kerja karena tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang mengurus akta-akta

Hal ini didukung dengan jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berjumlah 37 orang dan di setiap kecamatan memiliki Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) jumlah secara keseluruhannya 57 orang total dari keseluruhannya pegawai yang ada sekarang adalah 94 orang. Kira-kira dibutuhkan pegawai sekitar 26 orang yang harus ditambah.

c. Kurang sarana dan prasarana yang mendukung

Hal ini didukung dengan masyarakat yang mengantri di setiap loket yang tidak teratur, sembrautnya sepeda motor yang parkir sembarangan tempat, ruang tunggu yang tidak nyaman dan tidak ber-AC serta kurangnya tempat duduk Hal ini menyebabkan pemandangan tidak enak dilihat dan panasnya ruang tunggu yang menyebabkan masyarakat tidak betah. Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengadopsi sistem bank seperti tersedianya mesin tiket antri, ruangan ber-AC dan nyaman serta tersedianya tempat duduk yang cukup bagi masyarakat.

d. Lamanya Prosedur yang harus ditempuh

Seharusnya pemerintah pusat dan daerah menyadari keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah karena prosedur yang diterapkan oleh pemerintah terlalu lama, berbelit-belit dan melebihi waktu yang telah ditentukan perundang-undangan. Bagi masyarakat dalam hal persyaratan tidak memberatkan asalkan prosedur bisa diperpendek, tidak berbelit-belit dan cepat selesai tepat pada waktunya menurut peraturan perundang-undangan.

e. Tidak tepatnya waktu dalam penyelesaian akta-akta

Menurut Peraturan Daerah No 5 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan waktu penyelesaian akta-akta selama 14 hari. Instansi yang melaksanakan pelayanan seharusnya berpegang teguh dan erat pada Undang-undang dan Peraturan Daerah dalam waktu penyelesaian akta-akta. Jika terdapat kendala yang terjadi di instansi tersebut, Seharusnya instansi memberi informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat agar masyarakat bisa mengerti kendala yang dihadapi instansi tersebut

ditunda-tunda dengan berbagai pertimbangan politik yang tidak logik, karena Undang-undang Administrasi Kependudukan dan Perlindungan Data Individu Penduduk sebagai dasar (platform) untuk berbagai penegakkan reformasi di segala bidang layaknya di negara-negara maju/modern.

6.2. Saran

1. Perlunya upaya yang serius dalam meningkatkan sosialisasi dan penyuluhan tentang pentingnya akta-akta dan koordinasi antar instansi pemerintah maupun pihak swasta dalam menyampaikan informasi dan kerjasama dalam membantu masyarakat guna memenuhi persyaratan akta-akta
2. Perlunya perhatian dan pengawasan yang lebih maksimal dari Kepala Dinas terhadap para pegawainya, sehingga pegawai bisa bekerja seoptimal mungkin dan sesuai dengan peraturan. Dalam proses penerbitan akta-akta hendaknya aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya dan menetapkan biaya hendaknya sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku dan dibuat pamflet atau perincian jumlah biaya dan diperlihatkan kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui dengan jelas.
3. Hendaknya tercipta kerjasama yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pemerintah instansi terkait dan masyarakat Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto. 2005. *Mengapa Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- _____, dan Bevaola Kusumasari "Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang Harus Dilakukan?" dalam Policy Brief, No II/PB/2003.
- _____, dkk., *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: PSKK-UGM, 2003. Kompas, 23 September 2003.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta : Jakarta
- Brata Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi.
- H.A.S. Mocnir. Ed.1, Cet 7. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Heri Purwanto, *Skripsi Yang Berjudul Efektivitas Pemungutan Pajak Hotel*, 2009.
- Umar Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Rajawali Pers, 2008.
- Joe Fernandes, dkk, 2002. *Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi: Antara Ilusi dan Fakta*, Jakarta: IPOS dan Ford Fondation.
- Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Bumi Aksara. Bandung.
- Wahyudi Kumorotomo. 2005. *Etika Administrasi Negara*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- _____, 1996, *Dimensi prima Ilmu Administrasi Negara*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Serdayanti, 2004, *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas*. Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Jurnal

Agung Priyono, 2006. *Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima Di Era Otonomi Daerah*, Jurnal Pelayanan Publik, Vol 2, No 2 : 67-74

Alwi Hasyim Batubara, , *Pelayanan Publik Sebagai Pintu Masuk Dalam Mewujudkan Good Governance*, Jurnal Analisis Administrasi dan Kebijakan.

Syahrir, "*Pelayanan dan Jasa-Jasa Publik*, Telaah Ekonomi dan Implikasi Sosial Politik," dalam Prisma, Vol.12 LP3ES, 1986:14-21.

Undang-Undang dan Peraturan Daerah

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 5 Tahun 2008 Tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*.

Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*.

Keputusan Menteri Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.

Keputusan Menteri Aparatur Negara No 63 Tahun 2004 tentang *Standar Pelayanan*